

**การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**จัดทำโดย**

**องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง**

**อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

-1-

**1. หลักการและเหตุผล**

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางมีนโยบายใช้หลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น ซึ่งสามารถยื่นคําร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ระบบอินเตอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หรือแจ้งเบาะแสด้วยตนเองฉะนั้น เพื่อให้การดําเนินการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แต่งตั้งคณะทํางานรับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนประจําองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางรวมถึงจัดทําคู่มือดําเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางขึ้น เพื่อดําเนินการมาตรการจัดการในกรณีได้รับทราบหรือรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆเจ้าหน้าที่รับผิดชอบได้ถือปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

**2. วัตถุประสงค์**

3.1 เพื่อจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดําเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ

3.2 เพื่อจัดให้มีมาตรการจัดการในกรณีได้รับทราบหรือรับแจ้งหรือตรวจสอบพบการทุจริตเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง

**3. เป้าหมาย/ผลผลิต** มีการมอบหมายแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดําเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

**4. พื้นที่ดําเนินการ** องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง

**5. วิธีดําเนินการ**

5.1 กําหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

5.2 จัดทําคู่มือดําเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง

5.3 จัดประชุมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและดําเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยโปร่งใสและเป็นธรรม

5.4 เผยแพร่กระบวนการและขั้นตอนในการดําเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการและขั้นตอนดังกล่าวได้ตรงกับความต้องการ

**6. ระยะเวลาดําเนินการ** ตลอดปีงบประมาณ

**7. งบประมาณดําเนินการ** ไม่ใช้งบประมาณ

**8. ผู้รับผิดชอบโครงการ** สํานักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง

**9. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์** เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดําเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดําเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางตามคู่มือดําเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางโดยปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง

**ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

๒. ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข 07575555 - 6 07575557 หรือโทรศัพท์สายตรง นายก อบต./ปลัด อบต.หรือนิติกร

๓. การร้องทุกข์…

-2-

๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา ณ อบต.ช้างกลาง

## ๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึง อบต.ช้างกลางที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ๓๕๘ หมู่ที่ ๑๗ ตำบลช้างกลาง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๕๐

๕. การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ช้างกลาง

๖. การร้องเรียนผ่าน www.changklang.go.th

๗. หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

๑) ก.อบต. นครศรีธรรมราช

2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

**วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์อีเมล์ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑) วัน เดือน ปี

๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)

๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

๔) รายละเอียดการร้องเรียน

๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มี

ข้อสรุปผล...

-3-

ข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.),สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.),สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖) เรื่องที่ อบต. ช้างกลาง ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน  สอบสวนต่อไปได้

**กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา**

อบต.ช้างกลาง จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช เรื่อง กลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. 2558

กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

**มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน**

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียนให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้“ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒. เมื่อมีการ...

-4-

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็นพยานและผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

**มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา**

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

**การติดตามประเมินผล**

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุข์จัดทำข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขแล้วรายงานให้ นายก อบต.ช้างกลางทราบ เมื่อสิ้น ปี งบประมาณรายจ่ายประจำปี

**แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน**

วันที่..............เดือน.............................พ.ศ......................

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน........................................................................................อายุ......................ปี

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.........................................................................อาชีพ..................................................

อยู่บ้านเลขที่..............หมู่ที่.............หมู่บ้าน.....................................ถนน..............................................................

ตำบล/แขวง............................................อำเภอ/เขต...........................................จังหวัด......................................

รหัสไปรษณีย์..............................โทรศัพท์................................................E-Mail…………………………….…………….

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล / องค์กร)........................................................................................................................

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง)............................................................................................................................

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน)...............................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล)..........................................................................................................…

หน่วยงาน...................................................................หมายเลขโทรศัพท์..............................................................

สถานที่ติดต่อกลับ.................................................................................................................................................

..............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

...............................................................................................................................................................................

\*\*\* ๑.ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒.ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม

๓.การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔.ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ อบต.ช้างกลาง เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ